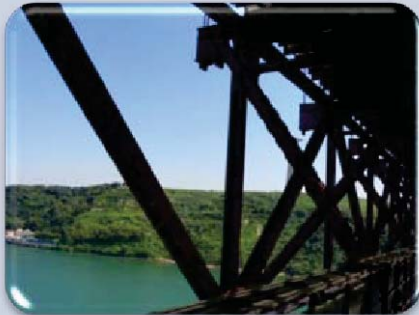




13 DE DEZEMBRO DE 2011

ANA CRISTINA DOURADO
ADMINISTRADORA - DELEGADA

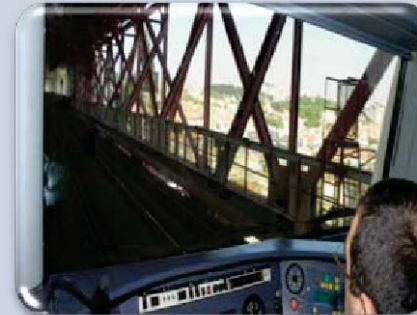




> A FERTAGUS, empresa do GRUPO BARRAQUEIRO, venceu o concurso internacional para a exploração Ferroviária do Eixo Norte/Sul.



> A FERTAGUS, tornou-se o primeiro operador privado a assegurar a gestão e exploração comercial de uma linha ferroviária em Portugal.



> O início da sua actividade deu-se em Julho de 1999.



Julho de 1999
> início do
serviço



Setembro de
2003
> Inauguração
de uma nova
estação –
Roma-Areeiro



Outubro de
2004
> Extensão da
linha a Setúbal.
Inauguração de
mais 6 estações

A FERTAGUS é responsável
pela exploração comercial
através de:

Um contrato com o Estado
Português onde estão
definidos elevados níveis
de Qualidade que a
Fertagus tem que atingir

Um contrato com a REFER
relativo ao uso das infra-
estruturas

- **Níveis de Qualidade**
 - > Exploração ferroviária
 - Segurança
 - > Gestão do material circulante e manutenção
 - > Gestão de 6 estações da margem sul e manutenção
 - > Sistema de bilhética
 - > Recrutamento, formação e gestão de todo o pessoal envolvido
 - > Gestão de serviços complementares



A OPERAÇÃO

- > 18 Unidades :
476 lugares sentados (40%)
734 lugares em pé (60%)
- > Ao dia útil efectuam-se 148 comboios dos quais 45 são comboios duplos.
Mais de 233 mil lugares/dia.
- > Do Pragal ao centro da cidade (Sete Rios) são 10 minutos de viagem, de Corroios 15 minutos, e de Setúbal 51 minutos.



Fertagus em Números

2010

- > PTs - 23 milhões/ano
- > PTs – 85.000/dia.
- > **Proveitos Totais** – 28,7 milhões.
- > **Km percorridos**– 2,2 milhões.

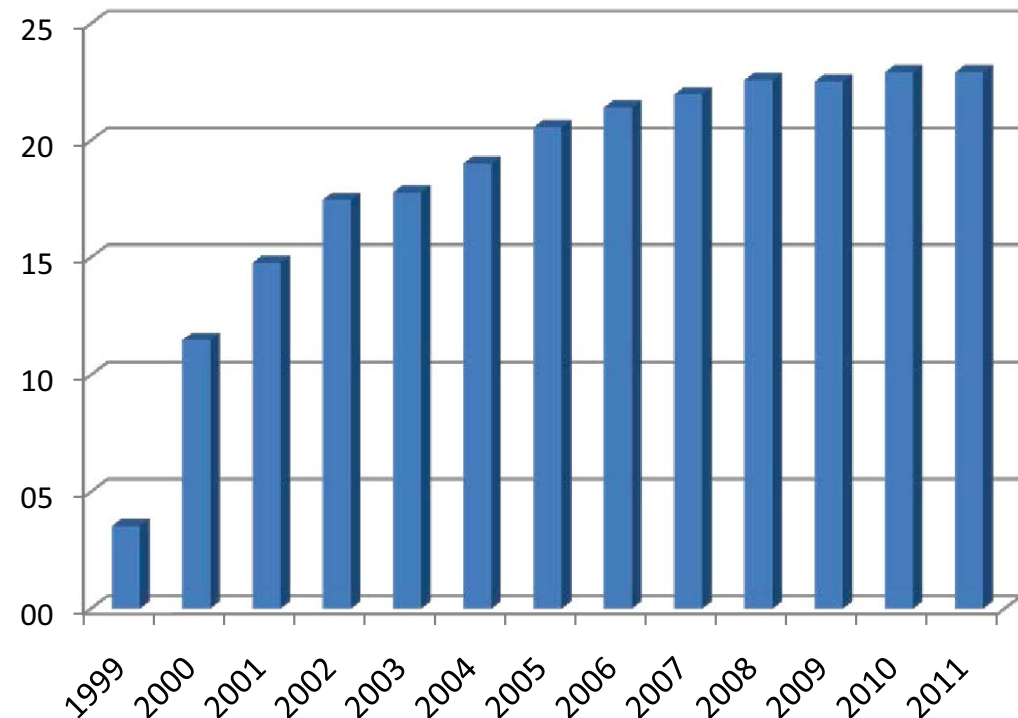
Passageiros com **títulos ocasionais** acumulado a Novembro:

- > 3,4 milhões em 2011
- > 3,3 milhões em 2010;

Passageiros transportados com **assinaturas e passes**, acumulado a setembro:

- > 17,6 milhões em 2011
- > 17,6 milhões em 2010.

Passageiros Transportados



Fertagus em Números

2010

- > **Efectivos – 190**
 - > Produção – 54
 - > Comercial – 90
 - > Manutenção – 21
 - > Estrutura – 25
- > **Proveitos/Efectivo – 151 mil €**



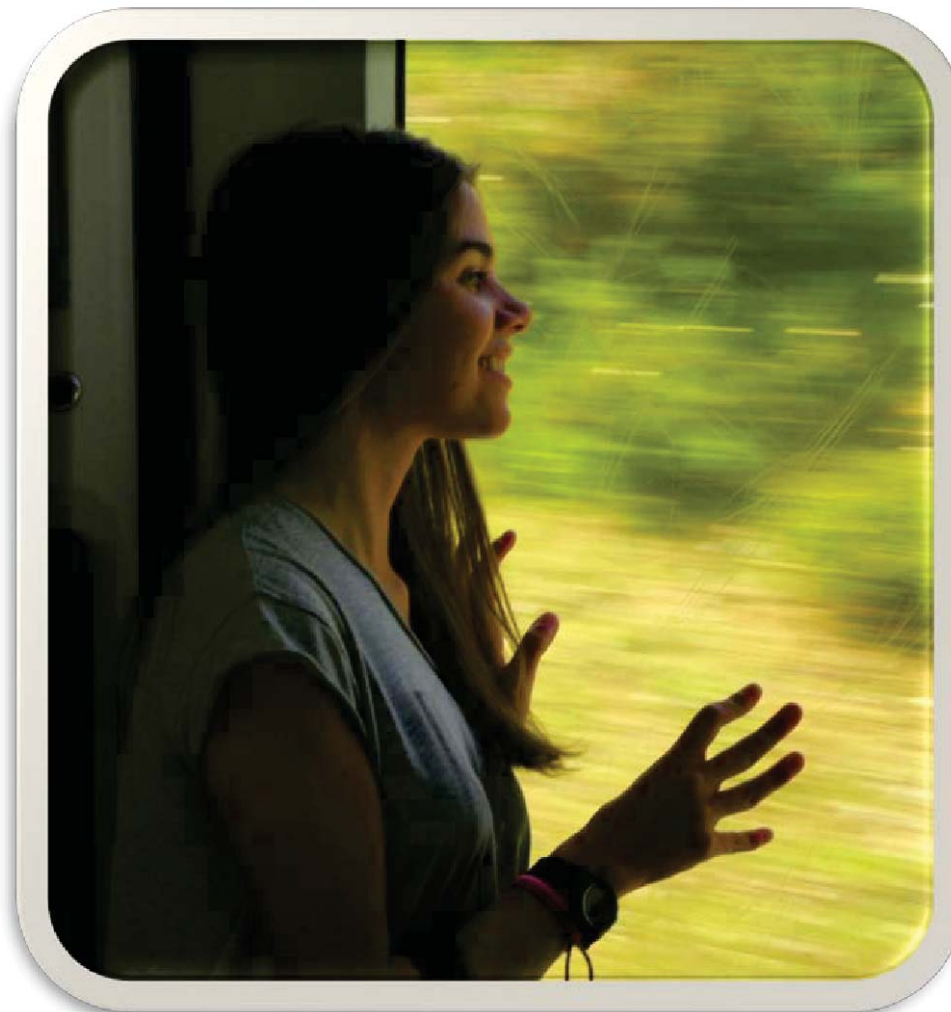
> Estações geridas pela Fertagus



Estações	Passageiros	Lojas	Parques	Sulfertagus	MTS	TST	TCB
Pragal	20.851	42	1700	1 carreira	Linhas 1 e 3	7 carreiras	
Corroios	17.645	10	1218	3 carreiras	Linhas 1 e 3	6 carreiras	
Foros de Amora	15.370	24	932	2 carreiras		5 carreiras	
Fogueteiro	10.812	36	1797	4 carreiras		2 carreiras	
Coina	10.209	4	983	2 carreiras		3 carreiras	2 carreiras
Penalva	1.022	6	244				

Perfil do Cliente

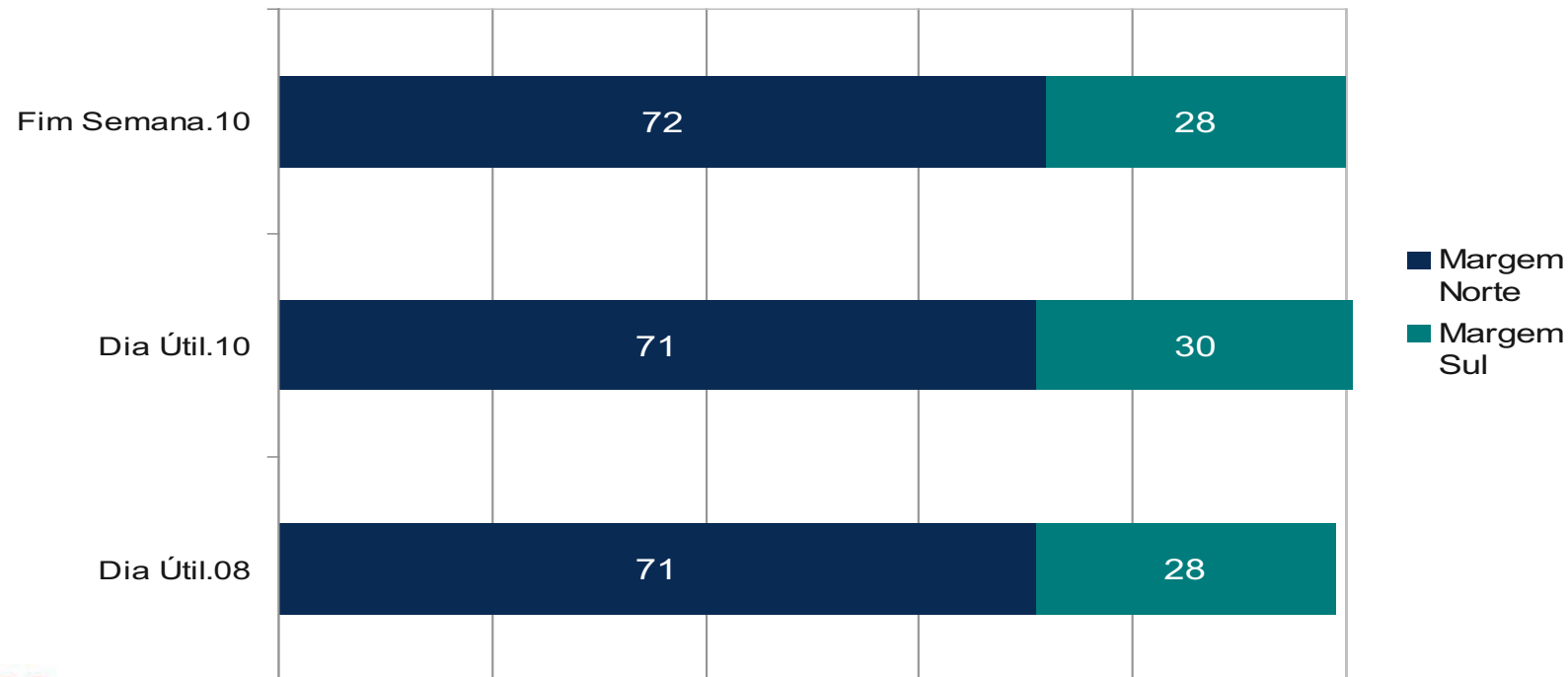
- > Feminino (54%)
- > Jovens e Jovens adultos
62% dos Clientes têm menos de 34 anos.
- > Classe média (Classe C1)
50% pertence à Classe média, e 26% pertence à Classe alta
- > Escolaridade média / média alta, 39% têm grau universitário
- > Estudantes (28%)
- > Com carro (85%), e com dois ou mais carros na família (54%)



- > Estação de destino: Entrecampos
- > Transporte utilizado a montante – carro próprio ou deslocações a pé
- > Transporte utilizado a jusante – metro ou deslocações a pé
- > Deslocação com o objectivo trabalho / estudo
- > Deslocação massiva de sul para norte (manhã) em direcção a Lisboa
- > Regista-se o reforço da utilização do serviço da Fertagus para deslocações no seio da Margem Sul



> Primeira viagem do dia



> Integração e Intermodalidade – Sistemas em rede

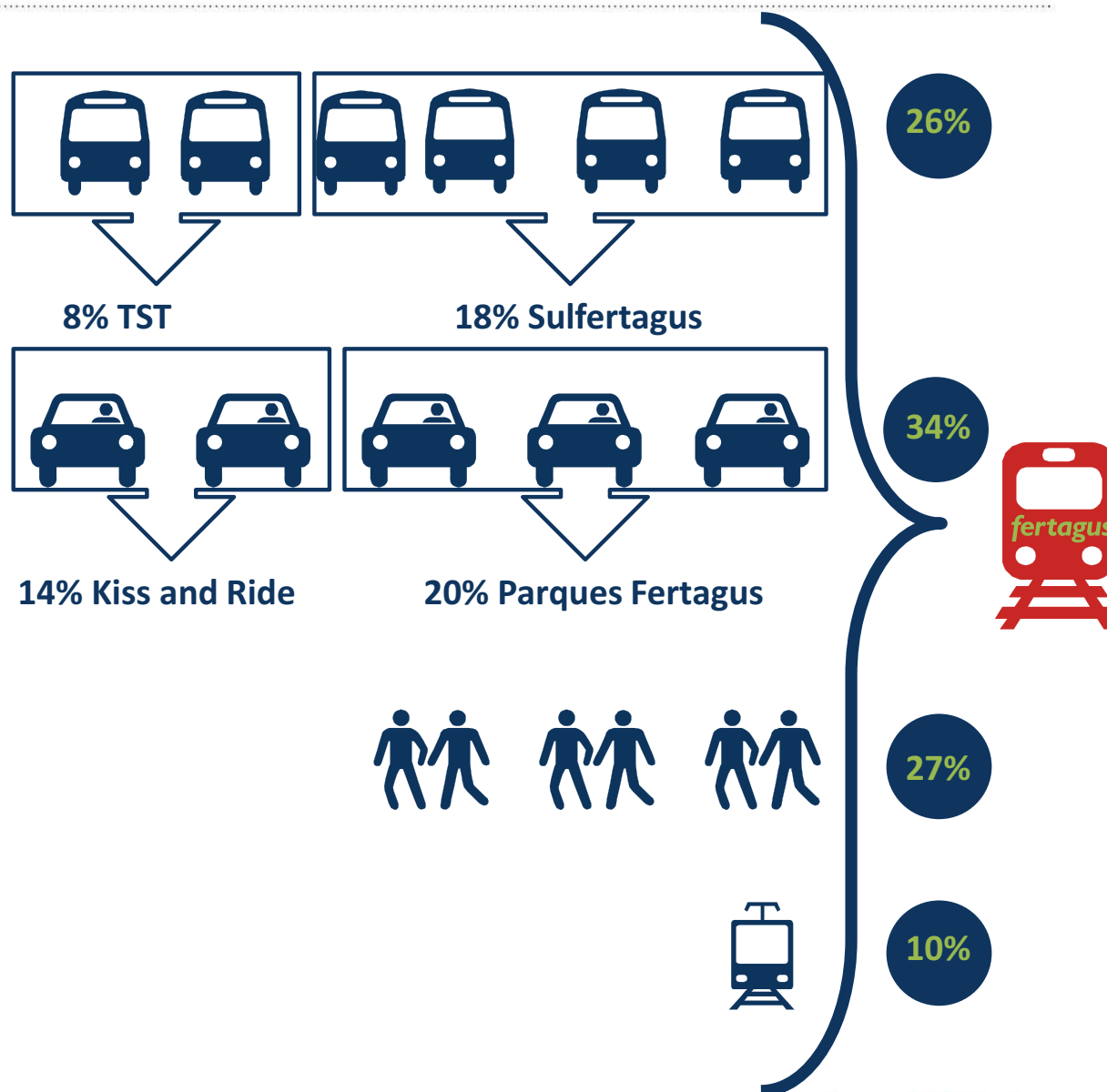
Margem Sul

> Integração da gestão dos parques de Estacionamento

> Integração do Lisboa Viva nos parques de Estacionamento

> Crescente utilização dos modos suaves (tx ocupação do estacionamento de bicicletas - 80%)

> Aumento das deslocações internas na península de Setúbal

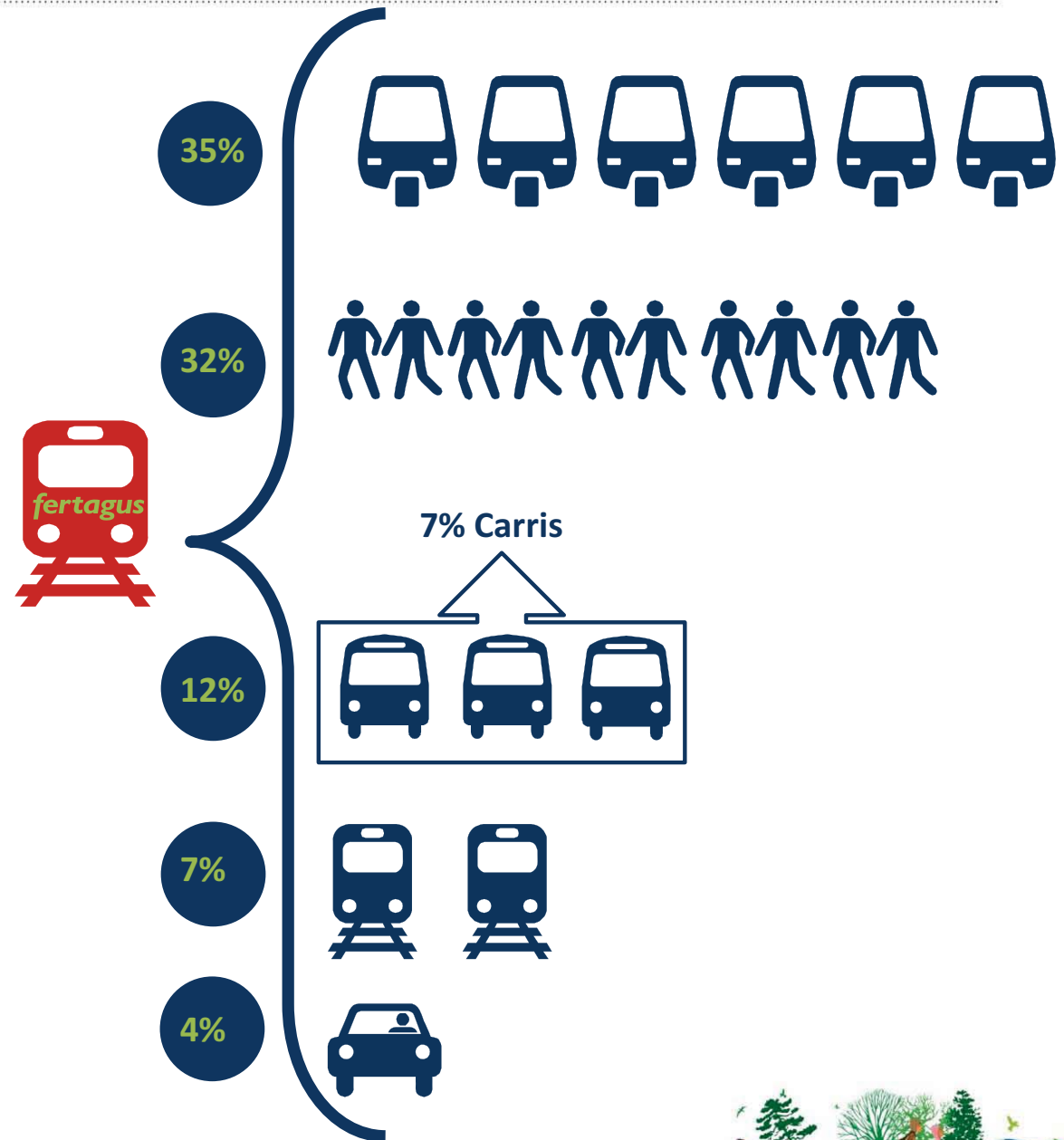


> *Integração e
Intermodalidade – Sistemas
em rede*

Margem Norte

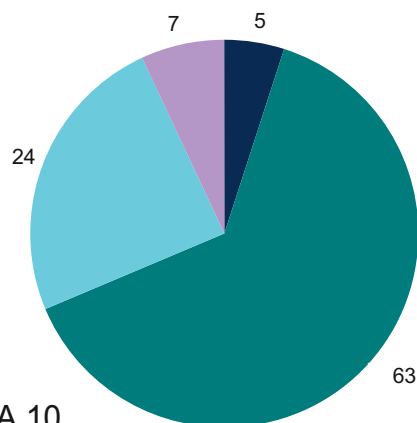
> Tarifário Integrado

> Qualidade e localização dos
Interfaces

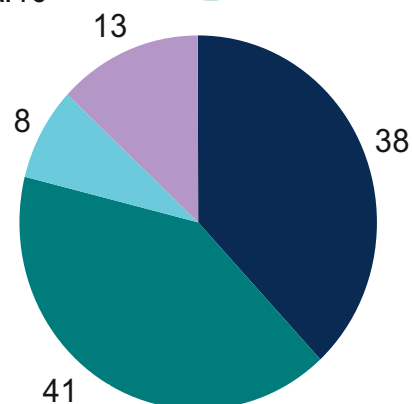


> Motivos da deslocação

DIA ÚTIL.10



FIM SEMANA.10



■ Lazer ■ Trabalho ■ Escola ■ Diversos



> **Galerias Comerciais Fertagus**

> 6 estações:

Pragal
Corroios
Foros de Amora
Fogueteiro
Coina
Penalva

> 121 Lojas

> Taxa de ocupação – 76%



Parques de estacionamento

- > As Estações geridas pela Fertagus dispõem de Parques de Estacionamento com um total de 8500 lugares
- > Taxa de ocupação de cerca 57%

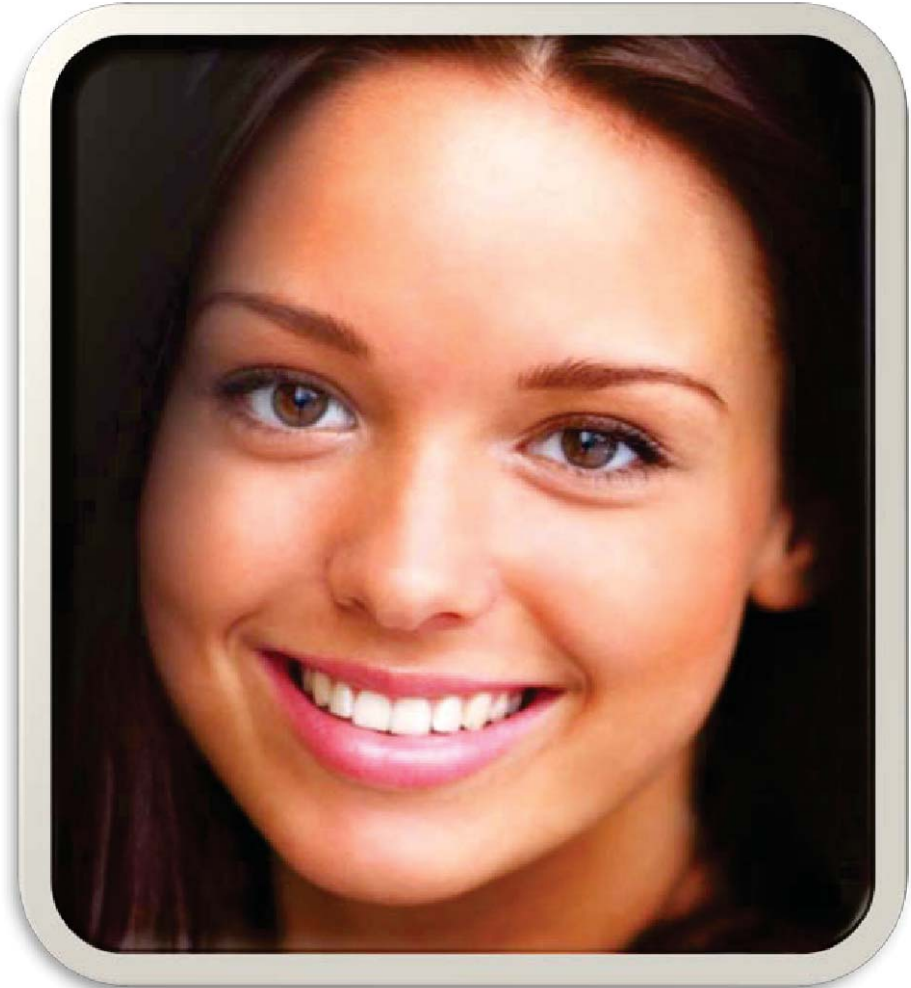


Serviço Rodoviário Complementar

- > Para garantir uma boa ligação entre as estações e as áreas residenciais da margem sul, a Fertagus criou um serviço rodoviário complementar.
- > Em associação com os TST (Transportes Sul do Tejo), a SULFERTAGUS tem 43 autocarros, a efectuar 12 carreiras, o que significa mais de 1.200 horários ao dia útil.
- > A Sulfertagus transportou 6,8 milhões de passageiros em 2010
- > Representa 2,9 milhões de proveitos
- > 30% dos passageiros da Fertagus utiliza a Sulfertagus



- > 4,43 – Barómetro de avaliação de satisfação do cliente (escala de 1 a 5)
Maio 2011
- > 88% participação no Inquérito interno
- > 3,9 Índice global de satisfação interno (escala de 1 a 5)
- > IR – 99,96%
- > IP5 – 98,8%
- > A Fertagus foi nomeada uma das melhores empresas para trabalhar em 2011



Grau de Satisfação Global

> Considerando o inquérito anual de imagem e qualidade, atingimos um nível de satisfação de **4,5** numa escala de 1 a 5.

> ***4 atributos mais importantes***

para o cliente:

Rapidez do comboio	4.7
Pontualidade no comboio	4.7
Segurança do comboio	4.7
Qualidade de vida do concelho	4.7



A opção do Cliente

> Em que medida a Fertagus veio contribuir para alterar a sua qualidade de vida?

Menos stress	40%
Mais tempo livre	31%
Maior flexibilidade	36%
Melhor Organização	17%
Menor dispêndio de dinheiro	11%
Não alterou nada	7%

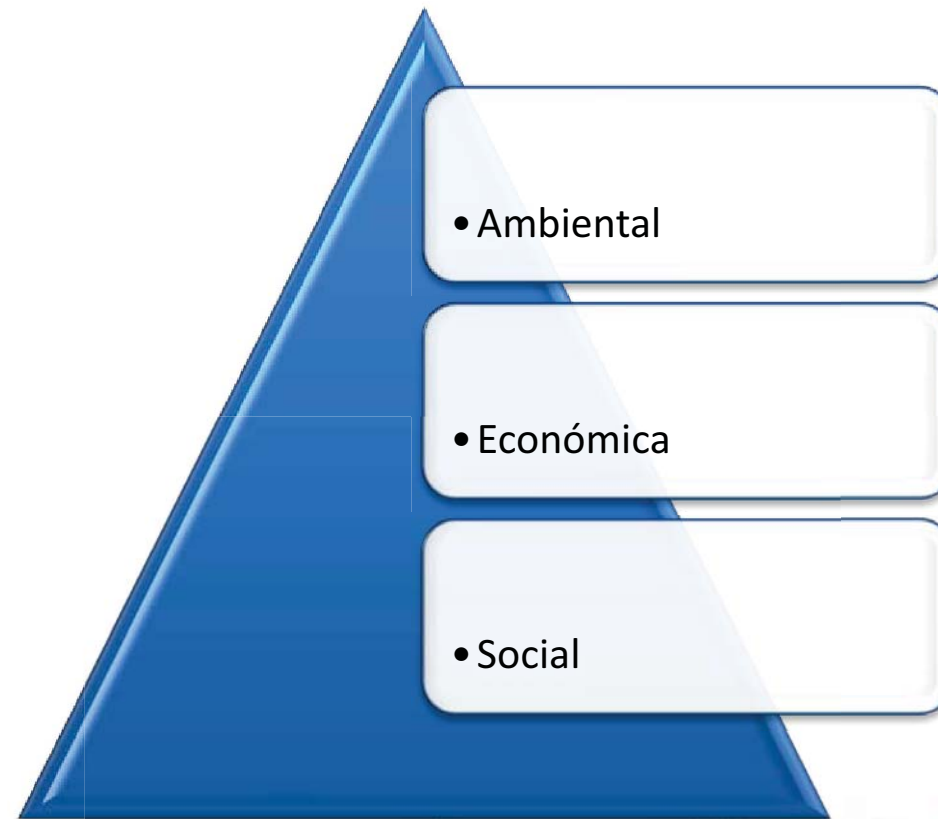


- > A Fertagus é certificada pelas normas ISO 9001:2000 e NP 4397:2001 no âmbito de:
- > Serviço de transporte de Passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul
- > Transporte rodoviário complementar às Estações Fertagus
- > Serviço de manutenção de Unidades Múltiplas Eléctricas
- > Comercialização de Espaços Comerciais



Carta de Princípios para uma Mobilidade Sustentável:

- > Orientação para o Cliente
- > Cultura de Segurança
- > Motivação da Equipa
- > Proteção do Ambiente
- > Envolvimento com a Comunidade



OS RESULTADOS ALCANÇADOS



DÃO-NOS MOTIVOS

PARA **SORRIR**